e-ISSN: 2685-9092
DOI: 10.35747/ph.v7i1.1113
Vol. 7, No. 1, May 2025, 1–9

Dynamics of employee performance in UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang: A qualitative study

*Mohammad Fajar Noorrahman[1], Barkatullah[1]

[1,2]Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

*Corresponding author: moh.fajar.rachman@gmail.com

Received 29 November 2024 Accepted 11 February 2025 Published 5 May 2025

ABSTRACT

Performance is a crucial element in assessing an agency, providing a foundation for evaluating progress toward organizational goals. This study aims to assess employee performance at the Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang in Hulu Sungai Utara Regency and identify its influencing factors. The research utilizes a descriptive-qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation from 14 purposively selected respondents. Data analysis involved stages of reduction, presentation, and verification, ensuring credibility through triangulation, extended observation, and member checking. The findings reveal that employee performance is still lacking. Although employees' talents and interests are good, their personality traits in the work environment are less supportive. Efforts such as motivation, work ethics, attendance, and task planning are not optimal. Organizational support regarding training and work standards is adequate, but the facilities and equipment remain inadequate. Supporting factors include good communication and ability, while inhibiting factors are the lack of speed, accuracy, and discipline in serving patients. To enhance performance, it is recommended that the head of UPT Puskesmas provide clear guidance to employees with poor discipline. Employees must adhere to established rules to improve performance, and the public should show more patience to ensure the smooth delivery of services.

Keywords: *employee performance, health services, patients*

ABSTRAK

Kinerja karyawan adalah indikator utama dalam menentukan pencapaian tujuan organisasi, termasuk dalam sektor pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang, Kecamatan Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui dokumentasi, observasi, dan wawancara. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* terhadap 14 responden, dengan analisis data yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, observasi lanjutan, dan verifikasi anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan sudah cukup baik, namun masih terdapat kendala yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan. Aspek kemampuan pribadi menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang pekerjaan mereka, namun terdapat kekurangan dalam sikap profesional dalam melayani pasien. Aspek pekerjaan yang dilakukan mengalami masalah dalam hal kedisiplinan kehadiran, motivasi, serta penyelesaian tugas sesuai dengan rancangan yang telah ditetapkan. Dukungan organisasi dalam bentuk standar kerja dan pelatihan sudah baik, namun fasilitas dan peralatan yang kurang memadai masih menjadi penghambat. Rekomendasi yang diajukan adalah pimpinan UPT Puskesmas memberikan arahan yang lebih tegas kepada karyawan yang kurang disiplin dan meningkatkan pengawasan terhadap implementasi standar kerja. Pengadaan fasilitas yang lebih memadai dan peningkatan pelatihan untuk pegawai juga diperlukan. Karyawan diharapkan mematuhi standar pelayanan yang ada, sementara masyarakat juga perlu diberikan pemahaman tentang prosedur pelayanan untuk menciptakan sistem antrean yang lebih tertib.

Kata kunci: kinerja pegawai, pasien, pelayanan kesehatan

© The Author(s) 2025. This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar yang sangat erat kaitannya dengan tingkat kemiskinan dan kesejahteraan suatu negara. Prioritas utama pemerintah, baik di tingkat nasional maupun daerah, adalah kesehatan sebagai bagian dari pelayanan publik dalam rangka membangun masyarakat yang sejahtera dan sehat. Puskesmas, sebagai fasilitas kesehatan kelas satu, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan preventif, kuratif, rehabilitatif, dan promotif. Sasaran dari strategi ini adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan sumber daya manusia yang produktif (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2000).

Faktor utama dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah tersedianya tenaga kesehatan yang berkualifikasi. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 yang menegaskan peran strategis tenaga kesehatan dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kapasitas kesehatan masyarakat. Meskipun demikian, Indonesia masih menghadapi kendala yang berat dalam memenuhi kebutuhan tenaga kesehatan. Menurut WHO, Indonesia dan sejumlah negara Asia Selatan dan Tenggara memiliki rasio tenaga kesehatan yang jauh di bawah kebutuhan minimum yaitu 23 tenaga kesehatan per 10.000 orang (World Health Organization, 2016). Di Kecamatan Danau Panggang, terdapat 8 tenaga kesehatan yang didukung oleh 58 orang non-petugas kesehatan. Rasio ini masih jauh dari standar ideal WHO, mencerminkan kesenjangan yang signifikan dalam penyediaan layanan kesehatan berkualitas. Distribusi yang tidak merata semakin memperburuk situasi, di mana daerah pedesaan sering kali mengalami kekurangan tenaga kesehatan dibandingkan wilayah perkotaan. Digitalisasi layanan kesehatan menjadi salah satu strategi yang direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan, khususnya di institusi perawatan kesehatan primer. Sistem informasi kesehatan dapat mengefisienkan proses layanan. Lebih jauh, strategi WHO tahun 2022 untuk mendistribusikan kembali tenaga kesehatan merupakan langkah yang diperhitungkan untuk mengurangi kesenjangan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Penerapan teknologi kesehatan ini masih terbatas di wilayah pedesaan seperti Kabupaten Danau Panggang masih terbatas, karena masih sering difokuskan pada negara-negara maju atau wilayah metropolitan.

Inspeksi awal di UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang mengungkap sejumlah masalah signifikan, seperti kinerja dan kehadiran staf yang buruk, kurangnya layanan dukungan medis, dan terbatasnya akses ke peralatan dasar seperti laptop. Masalah-masalah ini menunjukkan adanya perbedaan antara keadaan layanan kesehatan yang sebenarnya dan standar yang diharapkan.

Nawawi (dalam Widodo, 2014) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non fisik/non material. Manjuntak (dalam Widodo, 2014) mendefinisikan kinerja sebagai tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, dan menambahkan bahwa kinerja individu adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Foster dan Seeker (dalam Widodo, 2014) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Dari ketiga definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja merujuk pada hasil yang dicapai dalam pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan, baik secara individu maupun organisasi, berdasarkan standar tertentu. Kinerja melibatkan aspek kuantitas dan kualitas, serta dapat diukur dengan ukuran yang relevan untuk pekerjaan yang bersangkutan. Secara individu, kinerja mencerminkan tingkat pencapaian tugas atau target yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, sedangkan secara organisasi, kinerja merupakan gabungan kontribusi dari individu dan kelompok. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja tidak hanya melibatkan hasil akhir, tetapi juga proses pencapaian yang selaras dengan standar yang ditetapkan.

© The Author(s) 2025. This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

e-ISSN: 2685-9092
DOI: 10.35747/ph.v7i1.1113
Vol. 7, No. 1, May 2025, 1–9
PSYCHO Holistic

Menurut Mathis dan Jackson (dalam Hussein, 2017) terdapat tiga faktor utama yang memengaruhi bagaimana individu bekerja di dalam organisasi, yaitu kemampuan individu, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi. Ketiga faktor ini saling terkait dan menjadi perhatian dalam literatur manajemen, yaitu kemampuan individu, usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi dalam meningkatkan kinerja.

Kemampuan individu dipengaruhi oleh tiga elemen utama, yaitu bakat, minat, dan kepribadian. Bakat merupakan potensi bawaan yang diwariskan sejak lahir, dan jika dikembangkan secara optimal, dapat mendorong seseorang mencapai kinerja terbaiknya. Pemilihan pekerjaan yang sesuai dengan bakat individu, yang dapat diketahui melalui tes psikologi, menjadi langkah penting dalam pengembangan potensi tersebut. Selain itu, minat juga memiliki peran besar dalam memengaruhi pilihan pekerjaan seseorang. Ketertarikan pada bidang tertentu dipengaruhi oleh harapan, pengalaman, dan preferensi pribadi, yang mendorong individu untuk terlibat dalam pekerjaan yang sesuai. Kepribadian, yang mencerminkan ciri khas individu, turut berperan dalam menentukan interaksi seseorang dengan lingkungan kerja. Karena setiap individu memiliki kepribadian yang unik, pemilihan pekerjaan yang sesuai dengan karakteristik pribadi dapat meningkatkan kenyamanan dan produktivitas.

Usaha yang dicurahkan oleh individu dalam menyelesaikan tugas sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Motivasi menjadi salah satu faktor utama, berfungsi sebagai dorongan internal untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu, etika kerja menjadi pedoman penting dalam menentukan tindakan yang seharusnya dilakukan oleh karyawan. Etika ini melibatkan berbagai dimensi, seperti dampak jangka panjang, alternatif keputusan, dan tanggung jawab pribadi terhadap keputusan etis. Kehadiran di tempat kerja juga menjadi elemen yang tak kalah penting. Ketidakhadiran dapat diminimalkan melalui pengawasan yang efektif, penerapan peringatan disipliner, pemberian penghargaan atas kehadiran, atau program cuti berbayar. Di sisi lain, rancangan tugas yang baik, seperti pemberian tanggung jawab yang jelas, keseimbangan antara kerja dan kehidupan pribadi, serta penyediaan lingkungan kerja yang aman, dapat mendorong individu untuk mencurahkan usaha terbaik mereka.

Dukungan organisasi merupakan faktor kunci lainnya dalam meningkatkan kinerja individu. Organisasi dapat memberikan pelatihan untuk membekali karyawan dengan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan pekerjaan mereka. Selain itu, penyediaan peralatan kerja dan teknologi yang memadai dapat mempermudah proses kerja dan meningkatkan efisiensi. Standar kerja yang jelas dan realistis juga berfungsi sebagai acuan bagi karyawan untuk memahami ekspektasi organisasi terhadap hasil kerja mereka. Dengan kombinasi antara pelatihan, fasilitas kerja, dan panduan yang jelas, dukungan organisasi mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi kinerja optimal. Dengan memadukan kemampuan individu, usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi, kinerja yang unggul dapat tercapai secara efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan pengamatan awal penulis terhadap kinerja staf di UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang, Kecamatan Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara, ditemukan sejumlah permasalahan yang memengaruhi kualitas layanan kesehatan. Salah satu masalah utama adalah kehadiran pegawai yang masih rendah. Beberapa pegawai sering tidak masuk kerja tanpa alasan jelas, datang terlambat, atau pulang lebih awal sebelum jam kerja selesai. Hal ini tercermin dari daftar absensi pegawai tahun 2022 yang menunjukkan ketidakhadiran yang cukup signifikan. Kondisi ini tidak hanya mengganggu operasional pelayanan tetapi juga mencerminkan kurangnya disiplin dan tanggung jawab dalam bekerja.

Selain itu, kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien juga menunjukkan indikasi rendah. Sebagai contoh, apoteker sering terlambat dalam mengambil obat untuk pasien, yang menunjukkan kurangnya rasa tanggung jawab dan urgensi dalam melayani kebutuhan pasien. Fenomena ini berpotensi menyebabkan penurunan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang disediakan.

Keterbatasan sarana penunjang juga menjadi kendala yang serius. Fasilitas seperti Kartu Identitas Anak (KIA) tidak tersedia dalam jumlah yang memadai, dan beberapa peralatan sudah

© The Author(s) 2025. This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

e-ISSN: 2685-9092
DOI: 10.35747/ph.v7i1.1113
Vol. 7, No. 1, May 2025, 1–9

tidak layak pakai. Alat pemeriksaan ibu hamil yang hanya menggunakan ultrasonografi satu dimensi (1D) dan peralatan untuk memeriksa bayi serta balita yang tidak memadai mengakibatkan aktivitas pegawai terganggu. Ketiadaan sarana yang layak menyebabkan hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Kurangnya komputer sebagai alat kerja administrasi juga memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi pelayanan. Tanpa komputer, staf administrasi harus mencatat identitas dan keluhan pasien secara manual, yang tidak hanya memakan waktu lebih lama tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan pencatatan. Keterbatasan ini memperlambat proses kerja secara keseluruhan dan menambah beban kerja staf administrasi, yang pada akhirnya dapat berdampak pada tekanan psikologis seperti stres akibat pekerjaan yang tidak efisien dan beban kerja yang tinggi.

Permasalahan-permasalahan ini secara keseluruhan memiliki dampak negatif terhadap kinerja staf. Tingkat disiplin yang rendah, keterbatasan fasilitas, dan ketidakcukupan alat kerja tidak hanya mengurangi produktivitas tetapi juga berpotensi menyebabkan tekanan psikologis bagi pegawai, seperti rasa frustrasi, kurangnya motivasi, dan stres kerja. Kondisi ini juga berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, yang pada akhirnya memengaruhi kepercayaan pasien terhadap UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang. Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis tertarik untuk memahami lebih dalam tentang dinamika kinerja pegawai dalam menyediakan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang: Sebuah Studi Kualitatif. Permasalahan yang terjadi di Puskesmas Danau Panggang menunjukkan adanya kendala yang lebih besar dalam penyediaan layanan kesehatan di daerah pedesaan, sehingga penelitian ini perlu dilakukan. Kesenjangan antara kondisi lapangan yang sebenarnya dengan kebutuhan layanan kesehatan yang memadai dapat memengaruhi kualitas hidup masyarakat, khususnya di daerah pedesaan.

Lebih jauh lagi, pengembangan aturan yang lebih efektif dapat didasarkan pada pemahaman yang mendalam tentang dinamika kinerja pegawai, keterbatasan fasilitas, dan kemungkinan penggunaan teknologi yang sederhana. kebutuhan mendesak akan solusi kontekstual yang dapat membantu mendistribusikan layanan kesehatan sesuai dengan tujuan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat membuat penelitian ini relevan. oleh karena itu, diharapkan bahwa temuan penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi lokal yang substansial tetapi juga berfungsi sebagai model atau referensi bagi daerah lain dengan karakteristik yang sebanding.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan ini dengan menyoroti masalah kinerja karyawan, keterbatasan fasilitas, dan peran teknologi sederhana dalam mendukung efisiensi layanan kesehatan. Secara praktis, pendekatan berbasis data lokal diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan model pengelolaan Puskesmas yang relevan dengan wilayah pedesaan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan solusi praktis bagi UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang, tetapi juga memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan kesehatan, khususnya di wilayah pedesaan. Secara teoritis, penelitian ini berupaya memperluas pemahaman tentang pengaruh faktor psikologis seperti motivasi, kepuasan kerja, dan stres karyawan terhadap kinerja dalam lingkungan dengan keterbatasan sumber daya. Temuan ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan literatur terkait implementasi teori psikologi organisasi dalam konteks layanan kesehatan pedesaan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan landasan konseptual untuk mengembangkan intervensi berbasis psikologi yang efektif dalam meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan tenaga kesehatan di wilayah terpencil.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejumlah faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan Puskesmas, seperti kinerja staf, keterbatasan fasilitas, dan penggunaan teknologi dasar. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi para pengambil kebijakan, khususnya dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di wilayah pedesaan agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efisien dan berkelanjutan.

© The Author(s) 2025. This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

e-ISSN: 2685-9092
DOI: 10.35747/ph.v7i1.1113
Vol. 7, No. 1, May 2025, 1–9

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan fenomena secara mendalam melalui data naratif, bukan data kuantitatif (Cresswell, 2015). Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran yang mendalam tentang fenomena yang diteliti, yaitu kinerja pegawai di UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang. Melalui pendekatan ini, peneliti memanfaatkan data naratif yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis untuk menyajikan deskripsi rinci mengenai berbagai aspek yang memengaruhi kinerja, seperti kemampuan individu, usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi. Pendekatan deskriptif membantu peneliti memahami fenomena secara holistik, bukan sekadar mengukur atau menghitung aspek kuantitatif. Sebagai contoh, dengan mendalami pengalaman responden melalui wawancara dan mengamati situasi kerja secara langsung, penelitian ini dapat mengeksplorasi faktor-faktor seperti motivasi kerja, kedisiplinan, dan keterbatasan fasilitas, yang mungkin sulit diukur secara angka. Dengan demikian, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menyampaikan hasil penelitian yang tidak hanya faktual tetapi juga reflektif terhadap konteks sosial dan budaya tempat fenomena terjadi

Fokus penelitian adalah mengevaluasi kinerja pegawai kesehatan di UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang, Hulu Sungai Utara. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wawancara dan observasi terhadap informan, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen, jurnal, dan laporan yang relevan (Sugiyono, 2021). Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu metode pemilihan individu yang dianggap paling relevan untuk memberikan informasi terkait penelitian (Arikunto, 2017). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2021).

Analisis dilakukan secara berulang hingga data yang terkumpul mencapai titik kejenuhan. Untuk menjamin kredibilitas data, validasi dilakukan melalui berbagai cara, termasuk perpanjangan waktu observasi, triangulasi, diskusi dengan sejawat, analisis kasus negatif, serta konfirmasi temuan kepada informan atau yang dikenal sebagai *member check* (Sugiyono, 2021). Pendekatan ini dirancang untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademis. Validasi dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan dapat dipercaya. Peneliti menggunakan beberapa teknik untuk memeriksa keandalan data, yaitu triangulasi, observasi lanjutan, dan *member checking*, yang semuanya bertujuan untuk memastikan hasil penelitian lebih kuat dan valid. Triangulasi data diperoleh melalui tiga cara utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan membandingkan data dari berbagai sumber ini, peneliti bisa memeriksa konsistensi temuan dan mengurangi kemungkinan bias. Sebagai contoh, hasil wawancara tentang disiplin kerja pegawai diperiksa lagi dengan melihat kehadiran dan pola kerja mereka langsung. Observasi lanjutan, peneliti melakukan pengamatan berulang terhadap subjek penelitian untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar menggambarkan kondisi yang sebenarnya, bukan hanya kesan sesaat. Observasi ini juga membantu peneliti memahami dinamika yang mungkin tidak terlihat dalam wawancara, seperti interaksi antar pegawai atau masalah dalam penggunaan fasilitas kerja. *Member checking*, setelah data dianalisis, peneliti mengecek hasil temuan dengan responden yang telah diwawancarai. Tujuan langkah ini adalah untuk memastikan bahwa penafsiran peneliti sesuai dengan pengalaman dan pandangan responden. Misalnya, peneliti meminta responden untuk memeriksa hasil analisis terkait motivasi kerja dan memberikan masukan jika ada bagian yang perlu diperbaiki atau diperjelas.

Penelitian ini melibatkan 14 subjek yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa responden yang terlibat memiliki relevansi langsung dengan tujuan penelitian, yakni mengevaluasi kinerja pegawai di UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang. Seluruh subjek penelitian berpartisipasi dalam wawancara yang dirancang untuk menggali data naratif secara mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mereka. Selain wawancara, observasi juga dilakukan terhadap para subjek untuk mendapatkan pemahaman

© The Author(s) 2025. This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

e-ISSN: 2685-9092
DOI: 10.35747/ph.v7i1.1113
Vol. 7, No. 1, May 2025, 1–9

yang lebih menyeluruh tentang dinamika kerja mereka di tempat kerja, seperti pola interaksi, tingkat kedisiplinan, dan etos kerja.

Pedoman wawancara yang digunakan bersifat semi-terstruktur, sehingga memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk menggali informasi tambahan yang relevan selama proses wawancara. Pedoman ini dirancang berdasarkan aspek-aspek penting yang telah diidentifikasi sebelumnya, seperti motivasi kerja, kemampuan individu, dukungan organisasi, dan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan tugas. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat menyajikan deskripsi yang komprehensif dan mendalam tentang fenomena yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang, dapat disimpulkan bahwa terdapat keterkaitan yang signifikan antara tiga unsur yang memengaruhi kinerja pegawai, yaitu kemampuan pribadi, pekerjaan yang dilakukan, dan dukungan organisasi. Hal ini sesuai dengan kesimpulan hasil wawancara yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Analisis Wawancara

Kategori	Informan	Hasil Wawancara	Kesimpulan
Bakat	A	"Setiap pegawai bekerja sesuai dengan profesi dan keahliannya masing-masing."	Bakat pegawai sudah sesuai dengan profesi dan pendidikan masing-masing.
Minat	B	"Minat pegawai tinggi dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya."	Minat pegawai cukup tinggi, memotivasi mereka menyelesaikan tugas dengan baik.
Kepribadian	C	"Kepribadian pegawai cukup baik, namun setiap individu memiliki karakter yang berbeda."	Kepribadian pegawai umumnya baik, namun ada perbedaan individu yang memengaruhi performa.
Motivasi	D	"Motivasi muncul dari tanggung jawab pekerjaan dan keinginan meningkatkan kesejahteraan masyarakat."	Motivasi pegawai cukup tinggi, namun perlu dorongan lebih dari atasan untuk memaksimalkan kinerja.
Etika Kerja	E	"Melakukan pelayanan dengan baik meskipun ada tantangan, seperti menghadapi pasien yang sulit."	Etika kerja pegawai sebagian besar baik, tetapi ada beberapa yang masih perlu diperbaiki.
Kehadiran	F	"Kehadiran pegawai baik dengan sistem absensi online yang diberlakukan."	Kehadiran pegawai cukup baik, tetapi masih ada beberapa yang terlambat.
Rancangan Tugas	G	"Tugas dirancang setiap tahun, namun ada pegawai yang menyelesaikan pekerjaan tidak tuntas."	Rancangan tugas sudah baik, namun perlu meningkatkan tanggung jawab individu.
Pelatihan	H	"Pelatihan disesuaikan dengan bidang masing-masing, seperti ahli gizi mengikuti pelatihan terkait gizi buruk."	Pelatihan pegawai berjalan dengan baik, mencakup tingkat kabupaten hingga provinsi.
Peralatan	I	"Peralatan cukup, tetapi beberapa masih perlu diperbarui, seperti komputer dan alat kesehatan."	Peralatan sebagian besar memadai, namun perlu tambahan dan pembaruan.

Kemampuan pribadi pegawai di Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang menunjukkan hasil yang positif. Bakat, minat, dan kepribadian pegawai berperan besar dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Pegawai yang memiliki bakat dan minat yang sesuai dengan bidang tugasnya menunjukkan hasil yang optimal. Namun, perbedaan kepribadian di antara pegawai mempengaruhi interaksi mereka, yang berimplikasi pada kualitas pelayanan. Ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kepribadian memengaruhi cara seseorang melaksanakan tugas dan berinteraksi dengan orang lain (Robbins & Judge, 2018).

Faktor-faktor seperti motivasi, etika kerja, kehadiran, dan struktur tugas memengaruhi hasil kerja pegawai. Motivasi pegawai cukup tinggi, tetapi masih membutuhkan dorongan tambahan dari pihak atasan untuk memaksimalkan kinerja. Etika kerja sebagian besar sudah baik, namun ada

© The Author(s) 2025. This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

e-ISSN: 2685-9092
DOI: 10.35747/ph.v7i1.1113
Vol. 7, No. 1, May 2025, 1–9

kekurangan dalam hal interaksi dengan pasien yang perlu diperbaiki. Kehadiran pegawai, meskipun didukung oleh sistem absensi daring, tetap menghadapi tantangan terkait keterlambatan. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa motivasi yang kuat dan etika kerja yang baik akan meningkatkan kinerja pegawai (Luthans, 2012).

Dukungan organisasi dalam hal pelatihan, peralatan, dan standar kerja menjadi faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai. Pelatihan yang disesuaikan dengan bidang masing-masing pegawai terbukti memberikan kontribusi positif terhadap kompetensi mereka. Namun, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan fasilitas dan peralatan yang ada, seperti komputer dan alat kesehatan yang memerlukan perbaikan. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa peralatan yang memadai adalah faktor penting dalam mendukung kinerja organisasi (Mathis et al., 2017).

Penelitian ini membahas bagaimana tiga elemen utama, yaitu kemampuan pribadi, pekerjaan yang dilakukan, dan dukungan organisasi, saling terkait dalam menentukan kualitas kinerja pegawai di Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang.

Kemampuan pribadi, yang meliputi bakat, minat, dan kepribadian, terbukti berpengaruh besar terhadap kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Sebagaimana dinyatakan oleh Robbins dan Judge (2018), kepribadian memengaruhi cara seseorang berinteraksi dengan rekan kerja dan pasien, yang berimplikasi pada kualitas pelayanan. Pegawai yang memiliki minat tinggi dalam pekerjaannya cenderung memberikan perhatian lebih terhadap pasien, yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, perbedaan karakter antar individu dapat menimbulkan variasi dalam performa kerja, yang menunjukkan bahwa kemampuan untuk bekerja sama dalam tim juga penting untuk menjaga kualitas kinerja.

Faktor-faktor yang memengaruhi pekerjaan, seperti motivasi, etika kerja, kehadiran, dan struktur tugas, turut menentukan kinerja pegawai. Menurut Luthans (2012), motivasi yang kuat mendorong pegawai untuk berusaha maksimal dalam pekerjaan mereka, sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik. Meskipun motivasi pegawai di Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang sudah cukup tinggi, penelitian ini menunjukkan bahwa dorongan dari atasan dalam bentuk penghargaan atau insentif masih diperlukan untuk lebih meningkatkan motivasi. Etika kerja yang baik juga berperan penting dalam kinerja pegawai, sebagaimana dijelaskan oleh Robbins dan Judge (2018) yang menyatakan bahwa etika kerja yang kuat mendukung pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Kehadiran pegawai, meskipun telah diawasi dengan sistem absensi daring, masih menjadi tantangan, karena beberapa pegawai datang terlambat. Hal ini menghambat kelancaran pelayanan dan penyelesaian tugas-tugas penting lainnya. Struktur tugas yang jelas dan tanggung jawab yang diambil dengan serius sangat penting untuk meningkatkan efisiensi kerja (Hussein, 2017). Penelitian ini menemukan bahwa meskipun tugas telah dirancang dengan baik, masih terdapat pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan dengan baik, yang mengindikasikan perlunya penguatan tanggung jawab individu dalam menyelesaikan tugas.

Dukungan organisasi dalam bentuk pelatihan yang sesuai dengan bidang keahlian pegawai, fasilitas yang memadai, dan standar kerja yang jelas berkontribusi besar terhadap kinerja pegawai. Pelatihan yang dilakukan secara berkala sesuai dengan kebutuhan masing-masing pegawai terbukti meningkatkan kompetensi mereka. Hal ini sejalan dengan pendapat Mathis et al. (2017) yang menyatakan bahwa pelatihan yang relevan dengan pekerjaan meningkatkan keahlian dan kompetensi pegawai.

Namun, meskipun fasilitas pelatihan berjalan dengan baik, peralatan di Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang masih perlu diperbaiki, terutama peralatan yang rusak seperti komputer dan alat kesehatan yang mempengaruhi kelancaran pelayanan. Sejalan dengan pendapat Mathis et al. (2017), peralatan yang memadai adalah bagian penting dari dukungan organisasi yang dapat membantu pegawai dalam melaksanakan tugas mereka dengan lebih efisien.

Faktor-faktor pendorong kinerja pegawai di UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang sangat terkait dengan kemampuan pribadi, motivasi kerja, dukungan organisasi, dan sistem kehadiran pegawai. Kemampuan pribadi pegawai yang sesuai dengan bidang tugas mereka menjadi

© The Author(s) 2025. This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

e-ISSN: 2685-9092
DOI: 10.35747/ph.v7i1.1113
Vol. 7, No. 1, May 2025, 1–9

salah satu faktor utama yang mendorong kualitas pelayanan yang lebih baik. Ketika pegawai memiliki minat dan bakat yang relevan dengan pekerjaan, mereka cenderung bekerja lebih efektif dan efisien. Motivasi kerja juga memegang peran penting dalam meningkatkan kinerja. Pegawai yang merasa termotivasi, baik oleh dorongan internal maupun eksternal dari organisasi, lebih bersemangat dalam menjalankan tugasnya. Ketika motivasi ini tinggi, mereka akan memberikan upaya lebih untuk memastikan pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan. Dukungan organisasi juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pelatihan yang tepat, fasilitas yang memadai, serta penerapan standar kerja yang jelas, membantu pegawai dalam menjalankan tugas dengan lebih baik. Dukungan ini memberikan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dalam pelayanan. Selain itu, sistem absensi daring yang diterapkan di Puskesmas juga berfungsi untuk menjaga kehadiran pegawai, meskipun masih ada masalah keterlambatan yang perlu diatasi.

Namun, ada beberapa faktor penghambat yang perlu perhatian lebih. Keterlambatan kehadiran sebagian pegawai, meskipun tidak signifikan, dapat mempengaruhi kelancaran layanan. Keterlambatan ini berpotensi menyebabkan pelayanan pasien tertunda dan menurunkan kualitas layanan yang diberikan. Perbedaan kepribadian antar pegawai juga menjadi tantangan. Beberapa pegawai mungkin mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja atau berinteraksi dengan pasien secara efektif, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, meskipun fasilitas dan peralatan yang ada cukup, beberapa peralatan medis dan teknologi perlu diperbarui atau diperbaiki untuk mendukung kelancaran pelayanan. Terakhir, etika kerja yang perlu ditingkatkan juga menjadi salah satu hambatan. Meskipun sebagian besar pegawai sudah menunjukkan etika kerja yang baik, beberapa masih perlu memperbaiki sikap mereka, terutama dalam berinteraksi dengan pasien yang terkadang menghadapi situasi sulit. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menciptakan lingkungan kerja yang kurang ramah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan di UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang secara umum sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan semakin optimal. Faktor-faktor yang berperan penting dalam menciptakan layanan yang baik meliputi kemampuan pribadi, pekerjaan yang dilakukan, dan dukungan organisasi. Kemampuan pribadi pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidang masing-masing dapat dianggap cukup baik. Namun, ada beberapa aspek kepribadian yang perlu ditingkatkan, terutama terkait dengan karakter individu yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dari sisi pekerjaan yang dilakukan, meskipun motivasi pegawai cukup baik, masih ada beberapa kekurangan terkait dengan etika kerja dan kedisiplinan dalam kehadiran. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pegawai memiliki kemampuan yang baik, ada faktor eksternal seperti disiplin waktu dan komunikasi yang perlu diperbaiki. Selain itu, desain pekerjaan yang belum sepenuhnya optimal juga menjadi faktor penghambat yang perlu diperbaiki agar setiap pegawai dapat bekerja lebih maksimal.

Dukungan organisasi juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan. Walaupun pelatihan sudah berjalan dengan baik, peralatan yang kurang memadai dan standar kerja yang kadang tidak dijalankan dengan konsisten masih menjadi hambatan. Oleh karena itu, memperbaiki dan memperbarui fasilitas yang ada, serta meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan standar kerja sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas ini.

Rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan di UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang meliputi beberapa hal, di antaranya adalah peningkatan disiplin pegawai, baik dalam hal kehadiran maupun pelaksanaan tugas. Hal ini dapat dicapai dengan lebih menekankan pentingnya kedisiplinan dan memberikan sanksi tegas terhadap keterlambatan. Selain itu, pembaruan dan pemeliharaan peralatan medis dan teknologi yang ada juga sangat penting agar pelayanan tidak

© The Author(s) 2025. This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

e-ISSN: 2685-9092
DOI: 10.35747/ph.v7i1.1113
Vol. 7, No. 1, May 2025, 1–9
PSΨCHO Holistic

terhambat. Peningkatan etika kerja juga perlu diperhatikan, dengan memberikan pelatihan lebih lanjut terkait komunikasi yang baik dengan pasien dan sesama pegawai.

Selain itu, untuk meningkatkan motivasi pegawai, perlu adanya penghargaan atas kinerja yang baik serta peluang untuk pengembangan karier melalui pelatihan lanjutan. Optimalisasi rancangan tugas dan tanggung jawab setiap pegawai juga perlu dilakukan untuk menghindari tugas yang tidak tuntas atau tertunda. Terakhir, dukungan organisasi dalam bentuk fasilitas yang memadai dan kerja sama yang solid antar pegawai dan pimpinan akan sangat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif.

Dengan penerapan rekomendasi-rekomendasi tersebut, diharapkan pelayanan di UPT Puskesmas Rawat Inap Danau Panggang dapat semakin baik dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Kontribusi Penulis: MFN berkontribusi dalam *conceptualization*, *methodology*, *writing – original draft*, *data curation*, dan *project administration*. B berkontribusi dalam *investigation*, *formal analysis*, *writing – review & editing*, *supervision*, dan *validation*.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2017). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktek*. Rineka Cipta.

Cresswell, J. W. (2015). *Penelitian kualitatif dan desain riset: Memilih di antara lima pendekatan* (A. L. Lazuardi, Trans.; 3rd ed.). Pustaka Pelajar.

Hussein, F. A. (2017). *Kerja dan kinerja pegawai*. Elmatera.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2000). *Pedoman umum pelayanan kesehatan masyarakat*.

Luthans, F. (2012). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12th ed.). McGraw-Hill.

Mathis, R. L., Jackson, J. H., Valentine, S. R., & Meglich, P. (2017). *Human resource management* (15th ed.). Cengage Learning.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (3rd ed.). Alfabeta.

Widodo, S. E. (2014). *Manajemen pengembangan sumber daya manusia*. Pustaka Pelajar.

World Health Organization. (2016). *Global strategy on human resources for health: Workforce 2030*. https://www.who.int/publications/i/item/9789241511131

© The Author(s) 2025. This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.